**Ответственность исполнителя за качество бытовых услуг (выполненных работ), сроки исполнения услуг (выполнения работ):**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» Исполнитель несет ответственность:

-за надлежащую информацию об оказываемой бытовой услуге, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации;

-за оказание услуги с недостатками, в том числе за нарушение требований к качеству услуги и ее безопасности.

*В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:*

* безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
* соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
* -возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом;
* расторжения договора об оказании услуги (выполнения работы) и полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены;
* расторжения договора об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены -существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора;
* полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы).

**Порядок урегулирования споров в сфере оказания бытовых услуг**



Урегулирование споров, возникающих между потребителями и исполнителями в сфере оказания бытовых услуг, осуществляется в порядке, предусмотренном Законом «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения.

Основной формой выражения несогласия с качеством выполненной работы исполнителем является, направление претензии в адрес исполнителя.

Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат).

При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю.

Недостатки должны быть описаны в акте, либо ином документе, удостоверяющем приемку.

При обнаружении скрытых недостатков, которые не могли быть обнаружены при приемке (при обычном способе), в том числе и умышленно скрытые исполнителем, потребитель обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружению.

Директору ООО «Окно»

Иванову И.И

г.Горно-Алтайск ул. Ленкина 88

От Попова П.П.

г.Горно-Алтайск ул. Кучияк 77

тел.: +7 999 999 9999

**ПРЕТЕНЗИЯ**

9.01.2017 г. я заключил с Вашим предприятием договор № 777

На изготовление и установку ПВХ конструкций (пластиковые окна) на общую сумму 50.000 рублей, заключение договора подтверждается договором от 09.01.2017 № 777и товарным чеком.

Срок выполнения работ (оказания услуг) до 03.02.2017

гарантийный срок 12 месяцев.

В процессе эксплуатации проявились дефекты:

Пластиковые окна запотевают, намерзают и пропускают холод, при этом они установлены не по уровню.

Такое качество работы меня не устраивает.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 29-30

Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу в течение 10 дней Прошу безвозмездного устранения недостатков выполненной работы.

При нарушении срока выполнения моих требований Вы будете обязаны выплатить мне неустойку за каждый день просрочки в размере 3 % цены выполнения работы (оказания услуги), общей цены заказа. (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Предупреждаю Вас, в случае не решения вопроса в претензионном порядке, я буду вынужден (а) обратиться в суд для защиты своих прав, а так же требовать взыскания с Вас понесенных мною убытков, неустойки и морального вреда, что принесет Вашему предприятию дополнительные убытки.

«20» Февраля 2017г. BacbKaB (подпись заявителя)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2017г. \_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. подпись)

(ФИО, подпись и должность

лица принявшего претенз

(ФИО, подпись и должность

лица принявшего претензию)

**Защита прав потребителей в судебном порядке**

Истец по своему выбору вправе предъявить иск:

* по месту нахождения образовательного учреждения, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - по месту его жительства;
* по месту жительства или пребывания истца;
* по месту заключения или исполнения договора.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной.

Наряду с предъявлением в суд требования о возмещении причиненного нарушением исполнителем имущественного вреда и понесенных убытков потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, если действиями нарушителя ему были причинены физические или нравственные страдания.

Моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется судом, а так же штраф в размере 50% в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции контроля и надзора в области защиты прав потребителей и безопасности товаров, работ, услуг вправе вступить в гражданское дело по иску потребителя по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле либо могут быть привлечены судом к участию в деле для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

**КУДА ОБРАТИТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ**

Управление Роспотребнадзора по

Республике Алтай

по адресу: г. Горно-Алтайск

пр. Коммунистический, 173,

тел. 8-38822-6-42-41

«Центр информирования

и консультирования граждан

по защите прав потребителей»

ФБУЗ «ЦГи Э в РА»

649000, г. Горно-Алтайск,

пр. Коммунистический, 13

тел.: 8 (38822) 2-70-49

**Защита прав потребителя –**

**дело рук самих потребителей.**

И помните, что законодательство о защите прав потребителей будет работать эффективнее при активной жизненной позиции потребителя.

**Управление Федеральной Службы**

**по надзору в сфере защиты прав**

**потребителей и благополучия человека**

**по Республике Алтай**

**15 марта - Всемирный день защиты прав**

**Потребитель,**

**а ты знаешь свои права**

**при оказании бытовых услуг?!**

Предоставление услуг в сфере бытового обслуживания населения вбирает в себя весьма широкий круг деятельности самых различных субъектов предпринимательства.

Исполнение требований законодательства регламентирующего порядок предоставления услуг в этой области. Является залогом получения желаемой услуги, качественного и в согласованные сроки выполнения заказанной работы.



**г. Горно-Алтайск**

**2017 г.**